

昭和薬科大学附属高等学校・中学校における カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本的な考え方

昭和薬科大学では、カスタマーハラスメントに対する基本方針を策定し、教職員の心身の健康や職場環境を守るとともに、組織としてカスタマーハラスメントに適切に対応するための取組を進めています。また、社会的にもカスタマーハラスメントへの関心が高まる中、令和8年10月1日から施行される改正労働施策総合推進法に基づき、カスタマーハラスメントを防止するため、事業主には雇用管理上必要な措置を講じることが義務付けられます。

こうした大学における取組および社会的・法的な要請を踏まえ、昭和薬科大学附属高等学校・中学校（以下「本校」という。）においても、昭和薬科大学におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針およびその基準に準じて、カスタマーハラスメントに適切に対応するための基本方針を定めます。なお、本方針は、本校における特定の事案の発生を前提とするものではなく、大学の基本方針に準拠するとともに、法令に基づく適切な職場環境の整備を行うことを目的とするものです。

本校は、建学の精神に基づき、本校における教育活動を通じて、生徒の健全な成長と人格形成を支援し、保護者をはじめとする関係者の皆様に誠実に対応し、信頼される学校づくりに取り組んでいます。

その一方で、教職員に対する悪質な言動や不当な要求は、教職員の就業環境のみならず、教育活動や生徒の学習環境にも影響を及ぼす可能性があります。そのため、本校は、関係者の皆様との相互の信頼関係を大切にしながら、社会通念上相当な範囲を超える不当な言動や要求に対しては、組織として毅然とした対応を行います。

本方針を通じて、生徒、保護者、卒業生、受験生その他関係者の皆様との相互の信頼関係を築き、健全なコミュニケーションを促進するとともに、生徒により良い教育環境を提供することを目指します。

2. 本校におけるカスタマーハラスメントの定義

本校の教育活動、学校運営等に関係する生徒、保護者、卒業生、受験生、取引先、その他学内外の関係者からの言動・要求のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、または要求内容が妥当であっても、その要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当なものであり、教職員の心身の健康や職場環境、または生徒の学習環境が害される行為をカスタマーハラスメントといたします。

3. 対象となるハラスメント行為の例

- 1) 身体的な攻撃 暴行、傷害、身体的な接触、腕を掴むなどの行為
- 2) 精神的な攻撃 脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、威嚇的な暴言
- 3) 不当・過大な要求

実現不可能な要求、短期間での回答の強要、不当な謝罪（土下座等）や処分の強要など。なお、正当な理由に基づく相談、意見、要望、苦情等の申入れは、カスタマーハラスメントには該当せず、本校はこれらを真摯に受け止め、適切に対応します。

- 4) 就業環境・教育環境の妨害
事前のアポイントなしでの訪問による面談強要、長時間の拘束、本校からの要請を無視した校内施設への居座り（不退去）などの行為
- 5) 問い合わせの過度な繰り返し
執拗な電話・メール等の繰り返しや、社会通念上相当な範囲を超える連絡、業務時間外・深夜の連絡強要
- 6) プライバシーの侵害
教職員の個人情報の執拗な詮索、人格否定に関わる発言などの行為
- 7) インターネットや SNS 上での誹謗中傷
インターネットや SNS 上での教職員の実名・写真・動画の無断投稿、およびそれらを背景とした脅迫・名誉棄損行為
- 8) その他
不適切なプレゼントや贈答品の強要、その他社会通念上相当な範囲を逸脱した著しい迷惑行為

なお、上記はカスタマーハラスメントに該当する行為の一例であり、これらに限られるものではありません。

4. 本校におけるカスタマーハラスメントへの対応

- 1) 速やかに事実を把握・確認し、教職員の心身の健康を最優先に確保するとともに、生徒の安全および学習環境の確保に努めます。
- 2) 特定の教職員に過度な負担や対応を委ねず、学校として組織的かつ一体となって、カスタマーハラスメントに屈することなく毅然とした態度で臨みます。
- 3) 本校がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、行為者への注意喚起や警告を行います。
- 4) 前項の対応によっても問題が解決しない場合、または悪質な事例であると判断した場合は、以後の対応をお断りするとともに、校内への立ち入り禁止措置やその他の法的措置を検討・実施します。
- 5) 弁護士や警察等の外部専門機関と密に連携し、適正かつ迅速に対応します。

5. 教職員への取り組み

- 1) カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、教職員に周知します。また、相談窓口の担当者が適切に対応できるよう、必要な体制を整備します。
- 2) カスタマーハラスメントに関する相談を受けた場合は、速やかに事実関係を確認するとともに、相談した教職員のプライバシーに十分配慮し、相談したこと等を理由として不利益な取扱いを受けることがないよう適切に対応します。

- 3) カスタマーハラスメントによる被害を受けた教職員に対しては、必要な配慮および適切なケアを行うとともに、再発防止に努めます。
- 4) カスタマーハラスメントに対して組織として適切に対応できるよう、教職員に対する必要な周知・啓発および研修等を行い、対応力の向上に努めます。
- 5) カスタマーハラスメントのうち、特に悪質な事案については、あらかじめ定めた対応方針に基づき、組織として適切に対応できる体制を整備します。
- 6) カスタマーハラスメントに関する事例等を参考に、教職員の対応力の向上および再発防止に努めます。

6. 相談窓口の設置

教職員が安心して教育活動、学校運営等を行えるよう、相談窓口（昭和薬科大学附属高等学校・中学校ハラスメント防止対策委員会）を設置します。

本校は、本方針を学校ホームページ等で広く公表・周知し、健全な学校運営および生徒のより良い教育環境の確保に対する皆様のご理解とご協力を求めています。

以上

〔令和８年９月１８日 第１０４７回理事会決議〕